

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
Санкт-Петербургского государственного бюджетного
учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 32»**

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 32» (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Внутренний распорядок разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 32 » и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества на основании следующего перечня нормативных правовых актов:

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 N 255 "О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг";
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";
- Закон Санкт-Петербурга 14 декабря 2022 года N 737-121 "О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2023 год и плановый период 2024 и 2025 годов".
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Учреждение;
- порядок оказания помощи лицам с ограничениями жизнедеятельности и маломобильных групп населения;
- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Учреждения и порядок приема граждан главным врачом СПб ГБУЗ «СП № 32» и иными уполномоченными лицами;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.5. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Учреждении при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте Учреждения в сети «Интернет».

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. Медицинская помощь в Учреждении оказывается при наличии медицинской документации (амбулаторная карта форма 043/у, карточка ортопедического отделения). Для оформления медицинской документации пациент обращается в регистратуру учреждения.

2.1.1. Для получения медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, гражданин обязан предъявить полис обязательного медицинского страхования медицинскому регистратору в регистратуре лечебного отделения. На основании данных полиса ОМС гражданину оформляется медицинская карта и статистический талон.

2.1.2. Для проведения бесплатного зубопротезирования за счет средств бюджета СПб гражданин обращается в регистратуру ортопедического отделения с направлением на бесплатное зубопротезирование, выданным отделом социальной защиты населения, и документом, удостоверяющим личность.

2.2. В регистратуре Учреждения при первичном обращении оформляется медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы, должность.

Гражданин подтверждает свое согласие на предоставление и использование своих персональных данных, необходимых для оказания медицинской помощи в Учреждении. В соответствии с письмом Минздравсоцразвития РФ от 04.04.2005 N 734/МЗ- 14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента хранится в регистратуре Учреждения.

2.3. Граждане обслуживаются в регистратуре в порядке очередности, за исключением категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях в соответствии с федеральным законодательством.

2.3.1. Гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, обращается в регистратуру Учреждения вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право. Регистратор обязан предложить удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача. В случае длительного периода ожидания приема врача регистратор должен предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности.

2.3.2. Категории граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в Учреждении в соответствии с федеральным законодательством, представлены в Законе Санкт-Петербурга 14 декабря 2022 года N 737-121 "О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2023 год и плановый период 2024 и 2025 годов".

2.4. Запись на прием к врачу производится в соответствии Порядком предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Информация о Порядке предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» размещена для ознакомления на информационном стенде в холле Учреждения. Результатом оказания услуги является талон на прием к врачу с указанным временем приёма. Запись на приём к лечащему врачу-стоматологу-ортопеду осуществляется заведующим ортопедическим отделением после предоставления первичной консультации.

2.4.1. В случае опоздания пациента на прием, врач выполняет объем работы, возможный за оставшееся время, либо назначает опоздавшего на повторный прием.

2.4.2. В случае возможного нарушения времени приема (сложный клинический случай, оказание экстренной помощи пациенту) врач обязан известить об этом пациента, ожидающего прием.

2.5. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется врачом-специалистом.

2.6. Информация о времени приема врачей всех специальностей, о порядке записи на прием к врачам-специалистам, на диагностические исследования, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующими отделениями размещена на информационных стендах, расположенных в холле учреждения и на официальном сайте поликлиники: www.stoma32-spb.ru.

2.7. В случае наличия у пациента клинической ситуации, которую не может решить врач-специалист поликлиники в силу отсутствия необходимого оборудования, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, невозможности провести лечебно-диагностические мероприятия без предварительного обследования у врача-специалиста смежной специальности, иных сложившихся в конкретной ситуации условий, врач выдает направление формы № 057/у-04 с указанием медицинского учреждения, куда направляется пациент.

2.8. При обращении в Учреждение лица с ограничением жизнедеятельности меры для обеспечения доступа данного пациента к месту оказания услуги (сопровождение) осуществляется работником регистратуры.

2.9. Маломобильной группе населения обеспечивается предоставление услуги по проведению осмотра полости рта вне Учреждения, по месту жительства пациента. Вызов врача-специалиста на дом осуществляется по телефонам: 521-64-97, 521-64-87, 521-64-88, 521-64-80.

1. Права и обязанности пациентов

3.1. Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

3.2. Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
- установления требований к проектированию и размещению медицинских организаций с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях;
- создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и сопровождающих его лиц в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства.

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.5. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу Учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, гражданин должен немедленно сообщить об этом любому сотруднику Учреждения;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам соблюдать очередность, учитывая необходимость приема лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- своевременно являться на прием к врачу в соответствии со временем назначения;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача-специалиста;
- немедленно информировать врача-специалиста об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- не вмешиваться в действия врача-специалиста, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в Учреждении.

3.6. Пациентам запрещается

- проносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в Учреждение коляски, велосипеды, крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и пр.;
- курить в Учреждении и на территории, прилегающей к Учреждению (15м).
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- находиться в лечебных помещениях Учреждения в верхней одежде, обуви без бахил;
- проходить в Учреждение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

4. Порядок разрешения конфликтов

4.1. В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с обращением к заведующему отделением, в котором оказывалась медицинская помощь, заместителю главного врача по медицинской части, к главному врачу Учреждения.

4.2. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает должность, фамилию, имя, отчество должностного лица Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", если не оговорены иные условия предоставления ответа.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Учреждении информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом-специалистом.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6. График работы поликлиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Учреждения и ее должностных лиц доступна для ознакомления на информационных стендах в холле учреждения и на официальном сайте учреждения www.stoma32-spb.ru.

6.2. Прием населения (пациентов или их законных представителей) главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части или заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема администрацией Учреждения расположена на информационных стендах и на официальном сайте учреждения www.stoma32-spb.ru.

7. Порядок оказания платных услуг

7.1. Учреждение, участвующее в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеет право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

7.1.1. На иных условиях, чем предусмотрено Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;

7.1.2. Гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

7.1.3. В случае применения лекарственных препаратов, не входящих в Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень;

7.1.4. При самостоятельном обращении за получением медицинских услуг.

7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

7.3. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств.

7.4. Порядок предоставления платных услуг определен Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

7.5. Оказание платных услуг в Учреждении производится на основании заключенного договора о предоставлении платных услуг, после ознакомления гражданина с перечнем предоставляемых услуг в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге.

7.6. Оплата услуг производится в кассу Учреждения на основании записи в медицинской документации пациента об объеме оказанных услуг и в соответствии с действующим на момент обращения прейскурантом цен на платные стоматологические услуги.